

**PERAN HUMAS DALAM PEMULIHAN *IMAGE* PEMERINTAH DAERAH
(Studi Kasus Strategi Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Sragen
Dalam Menangani Krisis Dugaan Ijasah Palsu Bupati Sragen)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi



**Diajukan Oleh :
AMRIZA KHOIRUL FACHRI
L 100060062**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

Peran Humas Dalam Pemulihan Image Pemerintahan Daerah (Studi Kasus Strategi
Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam Menangani Krisis Dugaan
Ijasah Palsu Bupati Sragen)

Oleh:

Nama : Amriza Khoirul Fachri

NIM : L 100060062

Telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Surakarta, 23 Agustus 2011

Pembimbing Kedua,

Pembimbing Utama,

Arief Fajar, S. Ikom

Drs. Joko Sutarso, SE, M.Si

NIK. 200. 1293

NIP 196406011993031001

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Peran Humas Dalam Memulihkan Image Pemerintah Daerah
(Studi Kasus Strategi Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Sragen**

Dalam Menangani Krisis Dugaan Ijasah Palsu Bupati Sragen)

Yang disiapkan dan disusun oleh

AMRIZA KHOIRUL FACHRI

NIM. L100060062

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 23 Agustus 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-1

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Joko Sutarso, SE, M.Si ()
2. Arief Fajar, S. Ikom ()
3. Ellen Meianzi Yasak, S. Ikom ()

Surakarta, September 2011

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Komunikasi dan Informatika

Dekan,

Husni Thamrin, Ph.D.

NIK. 706

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

Peran Humas Dalam Pemulihan Image Pemerintahan Daerah (Studi Kasus Strategi Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam Menangani Krisis Dugaan Ijasah Palsu Bupati Sragen)

Adalah karya asli saya dan bukan plagiat baik secara utuh atau sebagian serta belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di institusi lain. Saya bersedia menerima akibat dari dicabutnya gelar sarjana apabila ternyata di kemudian hari terdapat bukti-bukti yang kuat, bahwa karya saya tersebut ternyata bukan karya saya yang asli atau sebenarnya.

Surakarta, September 2011

Amriza Khoirul Fachri

L 10006006

MOTTO

“Aku tidak bermaksud kecuali (mendatangkan) perbaikan selama aku masih berkesanggupan. Dan tidak ada taufik bagiku melainkan dengan (pertolongan) Allah.

Hanya kepada Allah aku bertawakal dan hanya kepada-Nya aku kembali”

(QS Hud : 88)

Karena perubahan tidak akan terjadi tanpa adanya usaha, Revolusi menuju demokrasi
sejati Setia pada keyakinan hingga akhir

(Wolter Monginsidi di hari-hari akhir menjelang hukuman mati,1949).

“Ketika Hatimu Bergetar Menyaksikan Penindasan, Maka Kita Adalah Bersaudara
dan Segaris Perjuangan”

(*Lenin*)

**BANGKIT MELAWAN ATAU DIAM TERTINDAS KARENA DIAM BENTUK
KEMUNAFIKAN SEJATI**

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk:

*Allah SWT yang telah memberikan segalanya yang indah pada
waktunya;*

*Mama Papa tersayang yang selalu memberi kasih sayang dan
dukungan setiap saat;*

*Kak Shelly, Mas Andi, Ziggy dan Arlo selaku saudara-saudari
penulis, yang selalu mendukung dan menyemangati;*

*Kawan-kawan Serikat Mahasiswa Indonesia (SMI), FINIC
(Fotograf UMS), LINTAS (Lingkaran Kajian Kebijakan
dan Strategi Perubahan Sragen), sahabat-sahabat FIKOM
2006 dan sahabat-sahabat FH UNS 2007 yang selalu
membantu dan mendukung penulis selama ini;*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan nikmat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga atas kehendak-Nya, skripsi dengan judul SKRIPSI Peran Humas Dalam Memulihkan *Image* Pemerintah Daerah (Studi Kasus Strategi Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam Menangani Krisis Dugaan Ijasah Palsu Bupati Sragen) dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.

Awal ketertarikan penulis membuat skripsi ini ketika melihat keadaan sistim didik yang berada di dalam kampus sangat memprihatinkan yang mendalam, dengan wajah kampus yang seperti ini tidak mengekalkan lagi kritik atas kondisi kampus. Kampus yang mulai sunyi dalam karya. Hitung berapa banyak dosen yang mampu, bisa dan mahir menulis, berapa banyak dosen yang lincah, pintar dan menarik dalam memberi kuliah, hitung berapa banyak mahasiswa yang giat, bersemangat dan aktif dalam berorganisasi, hamburan pertanyaan itu mengingatkan kembali pada kita bagaimana kampus semestinya tak berisi dengan kegiatan kuliah saja, dan juga tidak memberikan bebaban biaya yang sangat mahal untuk membayar spp di setiap semesternya, hal itu disebabkan semakin membekunya pola belajar yang berkarakter idealisme terhadap suatu keadaan yang terjadi, penulis ingin memberikan kesan suatu kesadaran kritis bagi pembaca dan terkhususkan peserta didik terutama adik-adik tingkat Fakultas Komunikasi UMS, yakni dengan menerapkan *critical pedagogy* sebagai pendekatan dalam pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka penyelesaian penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Husni Tamrin, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Ibu Rinasari Kusuma, S.Sos, selaku Ketua Jurusan Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Joko Sutarso, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar selalu memberi pengarahan dan dukungan kepada penulis.
4. Bapak Arief Fajar, S.Ikom selaku Dosen Pembimbing II yang selali memberi semangat dan arahan yang baik kepada penulis demi terselesaikannya skripsi yang penulis lakukan.
5. Semua Dosen Ilmu Komunikasi yang dengan bijak dan sabar membagi ilmunya dan staf yang ada di Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Seluruh Jajaran Humas dan Protokol Setda Kabupaten Sragen, Bapak Suparto, Ibu Dian, Bapak Parman, Ibu Peppy yang telah bersedia membantu peneilitan ini.
7. Papah dan Mama penulis yang selalu mendoakan dan memberikan segalanya untuk penulis.
8. Kak Shelly, Mas Andi, Ziggy dan Arlo selaku saudara-saudari penulis, yang selalu mendukung dan menyemangati.
9. Kawan-kawan Serikat Mahasiswa Indonesia (SMI), FINIC (Fotograf UMS), LINTAS (Lingkaran Kajian Kebijakan dan Strategi Perubahan Sragen) dan sahabat-sahabat FH UNS yang selalu membantu dan mendukung penulis selama ini.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas semua bantuannya.

Penulis menyadari akan kurang sempurnanya skripsi ini, namun penulis berharap bahwa skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak.

Surakarta, September 2011

penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	vi
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Peneliti Terdahulu	6
B. Landasan Teori	14
1. Pengertian Humas	14
2. Fungsi dan Tugas Humas	19
3. Humas Dalam Pemerintahan	22
4. Fungsi dan Tugas Humas Pemerintah	25
5. Hubungan Masyarakat Pemerintahan Daerah	28
6. Pengertian <i>Image</i>	30

7. Manajemen Krisis	36
C. Kerangka Pemikiran	43
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Bentuk Penelitian	47
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
D. Penentuan Informan.....	48
E. Sumber Data.....	49
F. Teknik Pengumpulan Data.....	53
G. Teknik Keabsaan Data.....	55
H. Analisis Data	57
 BAB IV DISKRIPSI LOKASI	
A. Sejarah Kabupaten Sragen.....	61
B. Visi dan Misi Kabupaten Sragen 2006 – 2011	63
C. Bentuk dan Makna Lambang Kabupaten Sragen	66
D. Sejarah Kantor Humas dan Protokol Kabupaten Sragen	72
E. Susunan Organisasi Kantor Humas dan Protokol	77
F. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Humas dan Protokol Kabupaten Sragen	78
G. Deskripsi Singkat Atas Dugaan Ijasah Palsu Bupati Sragen.....	82

BAB V PEMBAHASAN

A. Profil Informan	85
B. Kronologis Kasus.....	86
C. Strategi Komunikasi Humas	88
D. Manejemen Krisis	104
E. Pemulihan <i>Image</i>	119

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan	122
B. Rekomendasi	125

DAFTAR PUSTAKA	126
----------------------	-----

LAMPIRAN

Surat Permohonan Ijin Pra <i>Survey</i> / Mencari Data	127
Surat Rekomendasi <i>Research</i> / Survey	128
Tabel Amatan Analisis Pengamatan Data	129
Draf Interview	130
Dokumentasi Penelitian	132

DAFTAR BAGAN

BAGAN HALAMAN	Halaman
Bagan 1. Proses Pembentukan Citra.....	35
Bagan 2. Kerangka Pemikiran	43
Bagan 3. Teknik Tringulasi.....	56
Bagan 4. Skema Model Analisis Data Interaktif	59
Bagan 5. Struktur Organisasi Humas dan Protokol Satda Kab. Sragen.....	77

DAFTAR TABEL

TABEL HALAMAN	Halaman
Tabel 1. Tabel Amatan Analisis Pengamatan Data.....	60
Tabel 2. Tabel Pengamatan Analisis Data	119

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR HALAMAN	Halaman
Gambar 1. Lambang Daerah Kabupaten Sragen	66
Gambar 2. Proses Perijinan Pada Kantor Humas dan Protokol Setda Kab Sragen..	134
Gambar 3. Proses Pencarian Data (Observasi,Dokumentasi dan Wawancara)	134
Gambar 4. Prosesi Wawancara	135
Gambar 5. Prosesi Diskusi	135

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN HALAMAN	Halaman
Permohonan Ijin Pra <i>Survey</i> / Mencari Data.....	130
Surat Rekomendasi <i>Research</i> / Survey	131
Draf Interview	132
Dokumentasi Penelitian	134

ABSTRAK

Amriza Khoirul Fachri, L100060062, Peran Humas Dalam Memulihkan Image Pemerintah Daerah (Studi Kasus Strategi Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam Menangani Krisis Dugaan Ijasah Palsu Bupati Sragen), Skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi, Progra, Studi Komunikasi Penyiaran, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2011.

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah Di Kabupaten Sragen, terjadi kehilangan kepercayaan terhadap pemimpin daerah akibat dugaan ijasah palsu yang digunakan pada saat pendaftaran cabup pada tahun 2000 lalu. Hal ini terus di untkit oleh sekelompok oknum yang bersikukuh untuk membawa ke proses persidangan sehingga tidak terlepas oleh dugaan yang berkaitan dengan ijazah tersebut. Terdapat pengaruh yang sangat besar sekali terhadap jalannya pemerintahan Kabupaten Sragen yang dipimpin emban, baik dari segi internal pemerintah ataupun eksternal pemerintah terkena dampaknya. Dalam kondisi tersebut, tugas seorang praktisi *public relations* atau kehumasan adalah membangun kembali hubungan yang harmonis antara masyarakat atau perusahaan dengan komunitasnya dalam jalinan pemerintahan daerah.

Penelitian ini bertujuan adalah untuk Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mendiskripsikan Peran Manejemen Krisis Humas dan Protokol Didalam Membangun *Image* Positif Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen Terkait Dugaan Ijazah Palsu Bupati Kabupaten Sragen. Pengumpulan data yang dilakukan dengan studi lapangan (wawancara dan observasi) dan studi pustaka. Metode analisis data dengan analisis data interaktif dengan komponen reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian dan analisis dapat disimpulkan bahwa Humas dan Protokol Setda Kabupaten Sragen ternyata juga melakukan suatu penanganan terhadap krisis dengan tupoksi yang dijalankan, dengan penanganan yang sederhana dilakukan oleh Humas memberikan gambaran yang bisa menciptakan suatu pencitraan yang menghilangkan isu, walau dengan kapasitas yang tidak begitu besar dampak pencitraan untuk menghilangkan dampak isu-isu yang berkembang tentang dugaan ijasah palsu Bupati Sragen pada saat terjadi krisis. Derasnya gelombang isu-isu yang menjadikan sebuah prahara di lingkungan pemerintah Kabupaten Sragen pada saat itu sangat besar, yang mengakibatkan potensi iklim kerja mengalami kurang terkendali kestabilan dalam menghadapi situasi, tidak menutup kemungkinan suatu konstilasi *good governance* menjadi pudar, Humas dan Protokol Setda Kabupaten Sragen berdasarkan Tupoksi yang dijalankan belum bisa dikatakan mengangkat kembali *image* positif di kalangan publik internal atau eksternal. Karena tidak terdapat parameter yang jelas terhadap keberhasilan atas manajemen krisisnya itu.